

FACULDADE DE CUIABÁ

Curso

GESTÃO PÚBLICA

Disciplina

**GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO
SERVIÇO PÚBLICO**

(Parte 2)

Professor

Dr. Rubem José Boff, Ph.D.

rubemboff@yahoo.com.br

Local e Data

Cuiabá-MT, 3 e 4 de agosto de 2007

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

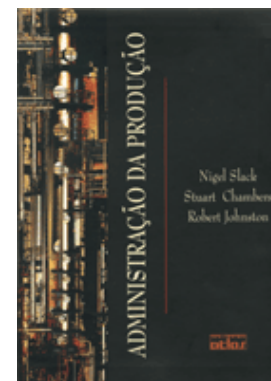
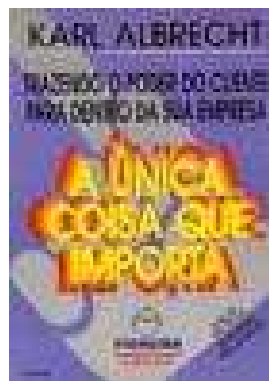
EMENTA

- Evolução histórica da gestão de operações. Operações e gestão de operações. Produção de bens X produção de serviços. Serviços e operações em serviços. O gestor de operações. A gestão de operações em organizações sem fins lucrativos. O cliente nas operações em serviços. Qualidade e produtividade na gestão de operações em serviços. Estratégias de operações. Ocupação de espaços. Teoria das filas. Planejamento, programação e controle dos sistemas de operações em serviços. Redes de suprimentos e da tecnologia em serviços. Aquisições. Gestão de materiais e de estoques. Processos. Ferramentas da qualidade. Filosofia JIT. Sistemas de informação. Gestão de contratos.

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

BIBLIOGRAFIA

- ALBRECHT, Karl. *A única coisa que importa: trazendo o poder do cliente para dentro da sua empresa*. 2.ed. São Paulo: Pioneira, 1995.
- CORRÊA, Henrique L.; CORRÊA, Carlos A. *Administração de produção e de operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica*. São Paulo: Atlas, 2005.
- SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. *Administração da produção*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2002.



GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DO ALUNO

- **Participação do aluno em sala de aula.**
- **Exercícios.**
- **Estudo de casos.**
- **Trabalhos: individual e em grupos.**
- **Elaboração e apresentação de um trabalho sobre gestão das operações no serviço público.**

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Gestão das Operações: o que é?

Produção

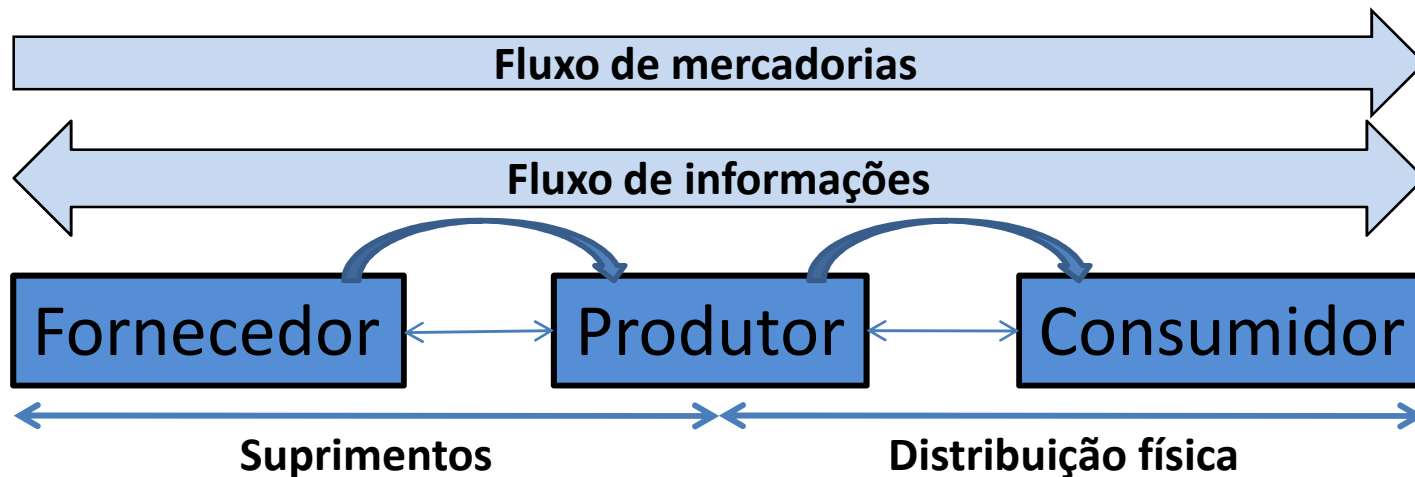
- **é a criação de produtos e serviços.**

Gestão das Operações

- **é o conjunto de atividades que cria valor, na forma de produtos e serviços, pela transformação de *inputs* em *outputs*.**

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Cadeia de suprimento genérica



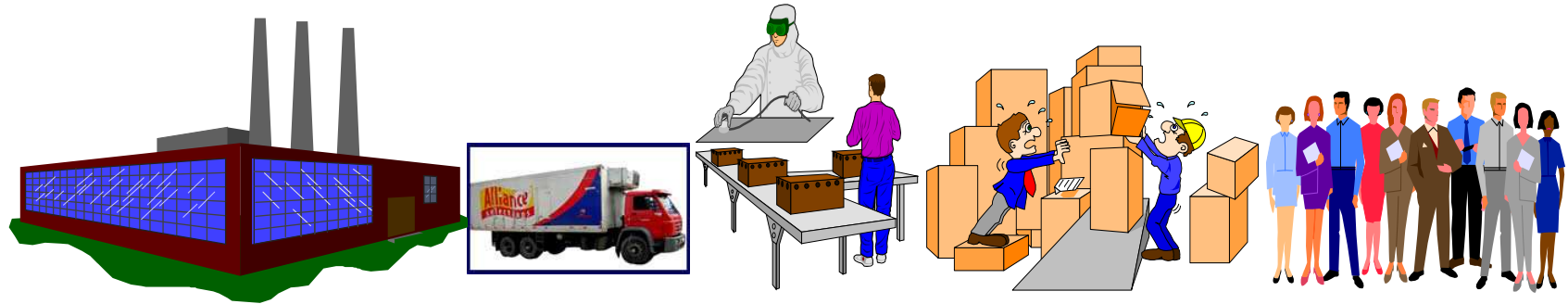
LOGÍSTICA

Suprimentos: Seleção de materiais, seleção e avaliação de fornecedores, processamento das ordens de compras, recebimento, gestão de estoques de matérias-primas e peças de reposição, armazenagem, atendimento aos usuários internos.

Distribuição física: seleção dos canais de distribuição, processamento de pedidos dos clientes, expedição, transporte e definição de rotas, embalagem de proteção, gestão de estoques de produtos acabados, armazenagem, assistência pós-venda.

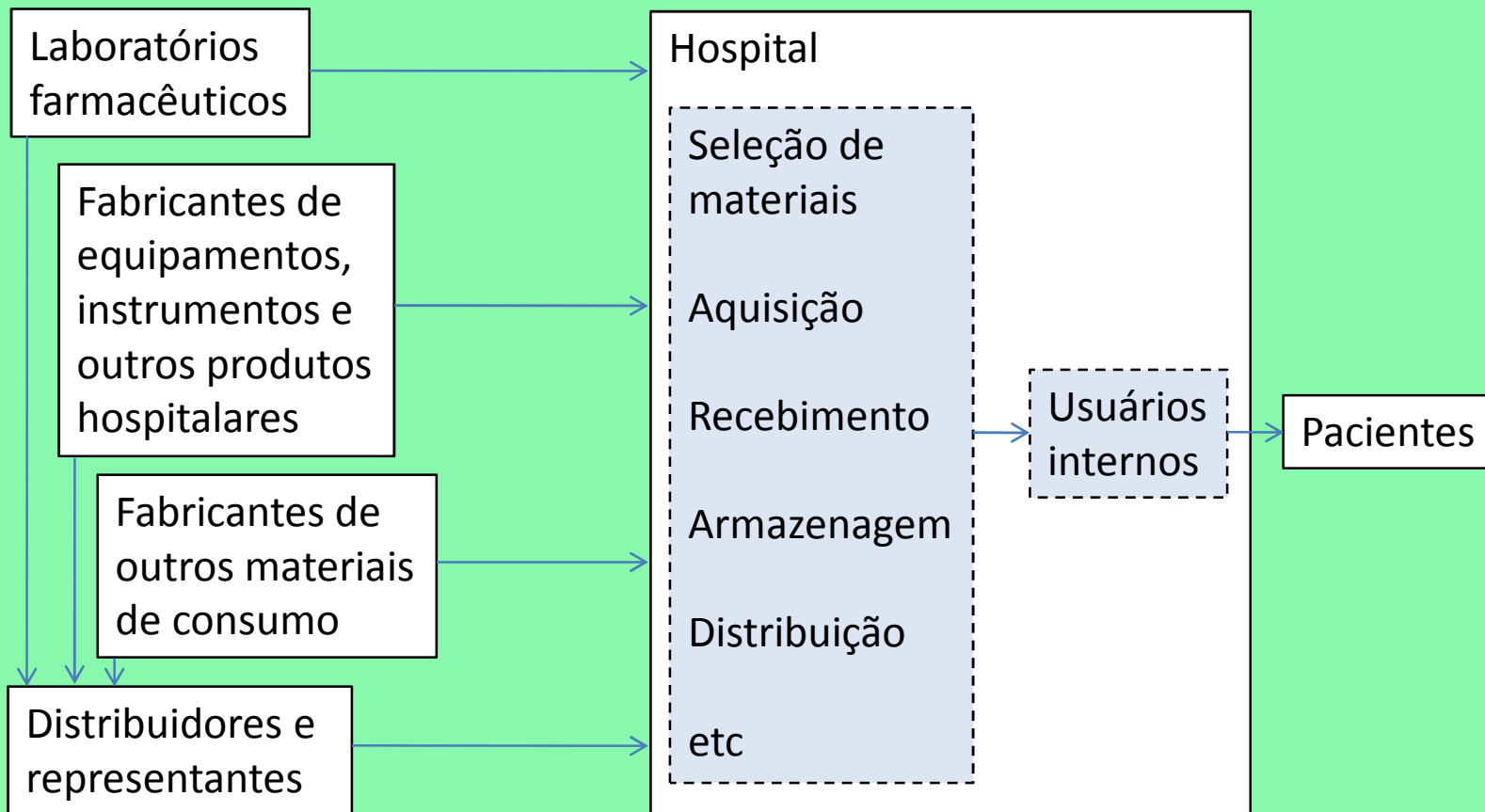
GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Modelo do Ciclo da Gestão de Operações



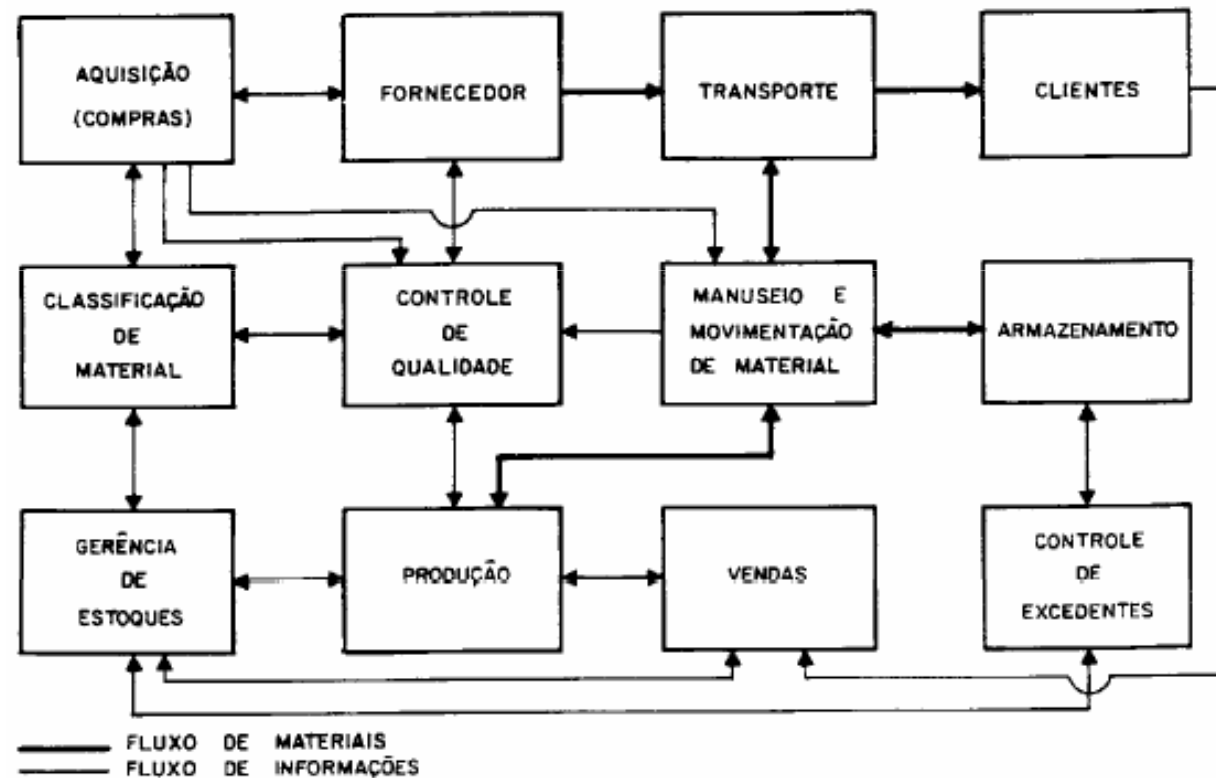
GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Cadeia de suprimento de um hospital



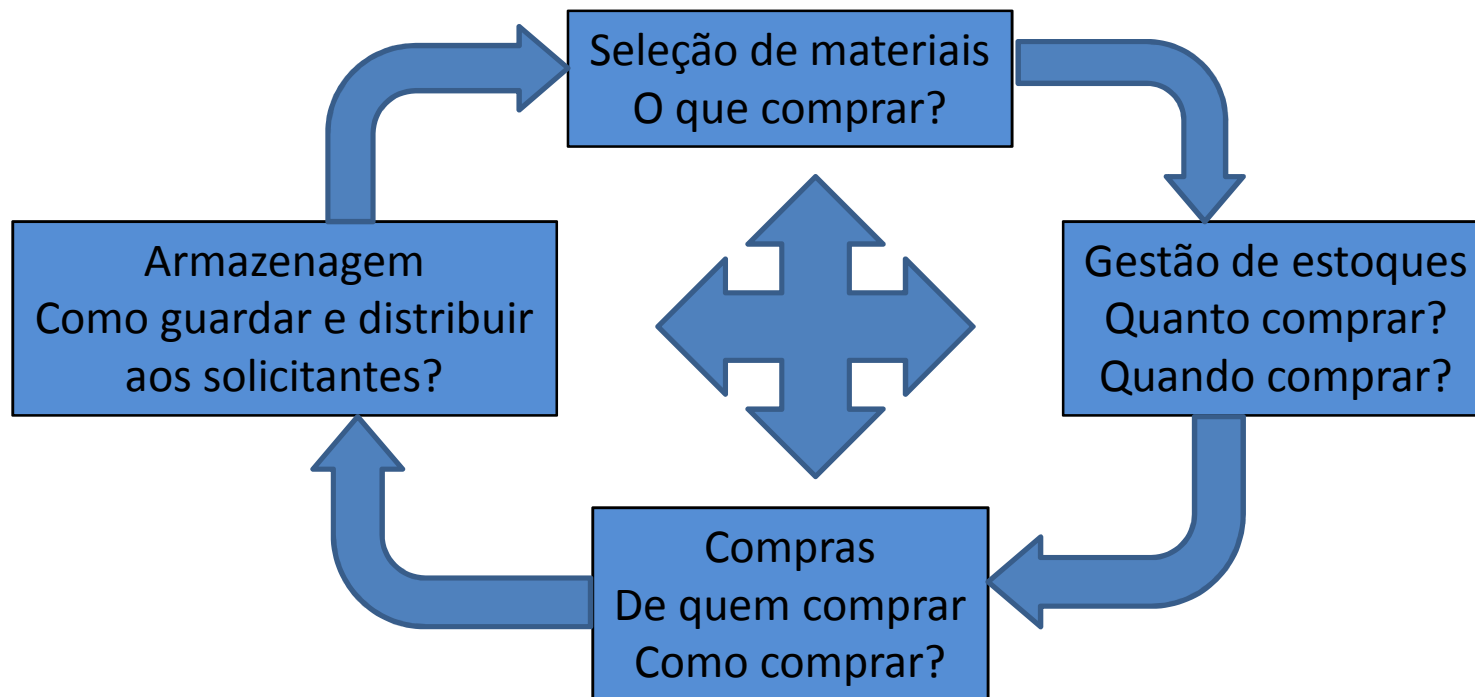
GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Fluxo Geral de Materiais e de Informações



GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Administração de materiais



GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Bens materiais

Bens de consumo

- Especialidades farmacêuticas
- Materiais fotográficos e radiológicos
- Fios cirúrgicos
- Gêneros alimentícios
- Materiais de limpeza
- Reagentes de laboratórios
- Materiais de inclusão
- Gases hospitalares
- Reagentes para diagnósticos
- Filmes de raio X
- Etc.

Bens patrimoniais

- Prédios
- Ambulâncias
- Compressores
- Caldeiras
- Móveis e utensílios
- Incubadoras
- Tanques estacionários
- Autoclaves
- Máquinas de lavanderia
- Eletrocardiógrafo
- Etc.

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Compras na Administração Pública

Constituição Federal (1988)

- **Art. 37, inciso XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações. [\(Regulamento\)](#).**

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Compras na Administração Pública

- A Lei 8.666 de 21 de junho de 1993, que regulamenta o inciso XXI do Art. 37 da CF é o estatuto jurídico das licitações e dos contratos para todas as entidades da Administração Pública. Ela estabelece as normas gerais sobre licitação e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços e compras, alienações e locações.
- Art. 3 da CF - A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Compras na Administração Pública

- Art. 118. Os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e as entidades da administração indireta deverão adaptar suas normas sobre licitações e contratos ao disposto nesta Lei.
- Art. 119. As sociedades de economia mista, empresas e fundações públicas e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União e pelas entidades referidas no artigo anterior editarão regulamentos próprios devidamente publicados, ficando sujeitas às disposições desta Lei.

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Compras na Administração Pública

- As Organizações Sociais de que trata a Lei 9.637 de 15 de maio de 1998, deve ter regulamento próprio contendo procedimentos para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, aprovado por maioria, no mínimo 2/3 dos membros do seu Conselho de Administração (Art. 4, VIII).
- As Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público de que trata a Lei 9.790 de 23 de março de 1999, devem observar os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, economicidade e da eficiência (Art. 4, I).

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Compras na Administração Pública

- **A Lei 8.666 estabelece as seguintes modalidades de licitação:**
 - **Concorrência (licitação entre quaisquer interessados)**
 - **Tomada de preço (licitação entre interessados cadastrados)**
 - **Convite (licitação entre no mínimo 3 interessados do ramo)**
 - **Concurso**
 - **Leilão**

As três primeiras tratam de compras de bens materiais e patrimoniais.

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Compras na Administração Pública

- **Dispensa**: estabelece 24 condições para dispensa de licitação, tais como: compras abaixo do valor limite previsto para a modalidade de convite; nos casos de guerra ou grave perturbação da ordem; nos casos de emergência ou de calamidade pública; quando não acudirem interessados à licitação anterior.
- **Inexibibilidade**: ocorre quando a competição é inviável, como nos casos de materiais ou equipamentos ou gêneros que só podem ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo.

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Compras na Administração Pública

- **Tipos de licitação**
 - Menor preço
 - Melhor técnica
 - Técnica e preço

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Compras na Administração Pública

Compra de bens materiais

- **Qualquer compra deverá ser feita com a adequada caracterização de seu objeto e indicação dos recursos orçamentários para o seu pagamento, sob pena de nulidade do ato e responsabilidade de quem lhe tiver dado causa.**
 - **Registro de preço**
 - **Pregão (intituído pela MP nº 2.026 de 4/5/2000. A Lei 10.520/2002 estendeu o pregão para todos os entes da Federação). Há dois tipos: o presencial e o eletrônico.**

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Outros temas a debater

- **Código de barras**
- ***Layout* ou Leiaute**
- **Teoria das filas**
- **Medicamentos vencidos e/ou danificados**
- **Lixo hospitalar**
- **Gestão de estoques**

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Exemplo de Gestão das Operações da SES/MT

- Na área de aquisição de materiais hospitalares, odontológicos, laboratoriais, radiológicos e medicamentos



GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Secretaria de Estado de Saúde (SES/MT)



- A Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso como gestora do Sistema Único de Saúde tem entre as suas principais funções a definição de políticas, o assessoramento aos municípios, a programação, o acompanhamento e a avaliação das ações e atividades de saúde.
- **MISSÃO:** Garantir o direito à saúde enquanto direito fundamental do ser humano, e prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício, através de ações individuais e coletivas de promoção, prevenção e recuperação da saúde no âmbito do Estado de Mato Grosso.

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

VALORES DA SES/MT (1)



- Os valores da Secretaria Estadual de Saúde estão fundamentados nos princípios constitucionais do Sistema Único de Saúde.
- **UNIVERSALIDADE:** Todas as pessoas têm direito de acesso aos serviços de saúde, em qualquer instância.
- **EQÜIDADE:** Atenção às pessoas em igualdade de condições, não havendo preconceitos ou privilégios de qualquer espécie.
- **INTEGRALIDADE:** Conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos, individuais e coletivos, exigidos para cada caso em todos os níveis de complexidade do Sistema.

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

VALORES DA SES/MT (2)



- **PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE E CONTROLE SOCIAL:**
É fundamental a participação da comunidade para a definição das necessidades, prioridades, acompanhamento e avaliação do que está sendo feito pelo SUS, através dos Conselhos e Conferências de Saúde.
- **DESCENTRALIZAÇÃO:** Descentralização político-administrativa, com direção única em cada esfera do Governo, ênfase na descentralização dos serviços para os municípios, regionalização e hierarquização da rede de serviços de saúde.

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

VALORES DA SES/MT (3)



- **PRIORIDADES COM BASE NA NECESSIDADE (critério epidemiológico):** Utilização da epidemiologia para o estabelecimento de prioridades, alocação de recursos e a orientação programática, com setores estruturados para apuração das causas de doenças e mortes.
- **RESOLUÇÃO E QUALIDADE:** Capacidade do serviço de saúde em resolver os problemas de maneira satisfatória, ágil, humana e tecnicamente competente.

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Localização dos hospitais da SES no Estado do Mato Grosso:

- Cuiabá
- Cáceres
- Colider
- Rondonópolis
- Sorriso



GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Cadeia de Suprimento da SES/MT

materiais hospitalares, odontológicos, laboratoriais, radiológicos e medicamentos



GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

Principais atividades de Logística



Transporte



Gestão de estoques



Armazenagem



Embalagem



Manuseio de materiais

GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

O que isto tem a ver com a SES?



GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

O que isto tem a ver com a SES?

